

**PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA KEPADA
PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Betsy Yanuaringati

NRP. 1423014195

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

SKRIPSI

**PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA KEPADA
PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun oleh:

Betsy Yanuaringati

NRP. 1423014195

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Betsy Yanuaringati

NRP : 1423014195

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA KEPADA
PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 24 Januari 2018

Penulis



Betsy Yanuaringati

NRP. 1423014195

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA KEPADA PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL


Oleh:

Betsy Yanuaringati

NRP. 1423014195

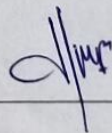
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Dra. Sri Moerdijati, MS.

()

NIK. 142.LB.0852

Pembimbing II : Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom.

()

NIK. 142.10.0651

Surabaya, 4 Januari 2018





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Kamis, 18 Januari 2018

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. 
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris : Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom. 
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Dra. Sri Moerdijati, MS. 
NIK. 142.LB.0852
4. Anggota : Noveina Silviyani Dugis., S.Sos., MA. 
NIK. 142.11.0708

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Betsy Yanuaringati

NRP : 1423014195

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA KEPADA
PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai
dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan
sebenarnya.

Surabaya, 24 Januari 2018

Yang menyatakan,



Betsy Yanuaringati

KATA PERSEMBAHAN

“Bukankah telah Ku-perintahkan kepadamu: kuatkan dan teguhkanlah hatimu? Janganlah kecut dan tawar hatimu, sebab Tuhan, Allahmu, menyertai engkau, ke mana pun engkau pergi.” Yosua 1:9

Puji Tuhan peneliti dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Semua karena anugerah-Nya sehingga semua rangkaian proses ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tidak lupa juga untuk semua pihak yang selalu mengingatkan peneliti untuk dapat menyelesaikan dengan maksimal. Selain itu banyak pula dukungan datang dari rekan-rekan peneliti.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus yang senantiasa memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURABAYA KEPADA PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL**. Peneliti berusaha menyusun skripsi ini semaksimal mungkin guna memperkaya penelitian yang mengkaji analisis isi dan hasilnya memberikan masukan bagi Humas PDAM Surya Sembada.

Dalam mengerjakan skripsi, peneliti mendapatkan bantuan, bimbingan, dan semangat dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak tersebut, yang diantaranya :

1. Bapak, (almh.) Ibu, Tante, Om, dan keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan, baik melalui doa maupun dana.
2. Dra. Sri Moerdijati, MS., selaku dosen pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktu dan pikirannya guna terselesaikannya skripsi. Terima kasih atas nasihat dan semangat yang diberikan sehingga peneliti merasa beruntung dapat dibimbing oleh beliau.
3. Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah senantiasa membimbing dan memberikan ilmu pada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga atas kepercayaan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti.

4. Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si., dan Noveina Silviyani Dugis, S. Sos., MA., selaku tim penguji skripsi yang telah bersedia memberikan masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, yang telah menjadi dosen pengajar, serta staf fakultas yang juga telah bersedia membantu dalam proses pembuatan surat menyurat skripsi ini.
6. PDAM Surya Sembada Surabaya, sebagai subjek penelitian dalam penelitian yang dilakukan ini.
7. Hera, Winta, Joanna, Yovica, Tesalonika, Maria Endi, Josephine, dan Ervida yang senantiasa memberikan dukungan, dan kritikan, serta menjadi pendengar setia peneliti dalam berkeluh-kesah perihal pengerjaan skripsi ini.
8. Delvina Christin, sebagai teman peneliti yang bersedia membantu peneliti bekerja sebagai hakim dalam skripsi ini.
9. Theresia, Mega, Ingrid, Martha, Desi, Rizky, dan Ali, sebagai sahabat peneliti yang selalu menyakinkan peneliti untuk bisa mengerjakan dengan baik seluruh kegiatan tugas akhir ini.
10. Seluruh rekan Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2014, yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan banyak sekali masukan, kritik, dan saran untuk memperbaiki skripsi ini dan menyempurnakan penulisan lain yang akan datang. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 9 Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAC	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	13
I.3. Tujuan Penelitian	13
I.4. Batasan Masalah	13
I.5. Manfaat Penelitian	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1. Kerangka Teori	15
II.1.1. <i>Customer Relations</i> dalam <i>Public Relations</i>	15
II.1.2. Pengelolaan Komplain	21
II.1.3. Kualitas Pelayanan Perusahaan Jasa	23
II.1.4. Penggunaan Media Sosial dalam Menyampaikan Komplain	25

II.1.5. Analisis Isi	27
II.2. Nisbah Antar Konsep	33
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
III.2. Metode	35
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	35
III.4. Definisi Konseptual	36
III.5. Definisi Operasional	37
III.6. Populasi dan Sampel	39
III.7. Teknik Penarikan Sampel	39
III.8. Teknik Pengumpulan Data	40
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	42
III.10. Teknik Analisis Data	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	43
IV.1.1. <i>Facebook</i> PDAM Surya Sembada Surabaya	43
IV.1.2. <i>Twitter</i> PDAM Surya Sembada Surabaya	48
IV.1.3. Profil PDAM Surya Sembada Surabaya	50
IV.1.4. Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Surabaya ...	51
IV.1.5. Logo PDAM Surya Sembada Surabaya	52
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
IV.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
IV.3.1. Deskripsi Jenis Media Sosial	54
IV.3.2. <i>Reliability</i>	57
IV.3.3. <i>Responsiveness</i>	64
IV.3.4. <i>Assurance</i>	67

IV.3.5. <i>Tangibles</i>	71
BAB V. PENUTUP	78
V.1. Kesimpulan	78
V.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Ombudsman RI Jatim (berdasarkan kota pelapor) ...	2
Tabel I.2 Data Ombudsman RI Jatim (berdasarkan kota terlapor) ..	3
Tabel I.3 Data Jumlah Pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya	5
Tabel II.1 Spesialisasi <i>Public Relations</i>	18
Tabel IV.1. Uji Reliabilitas	53
Tabel IV.2. Jenis Media Sosial yang digunakan	55
Tabel IV.3. Kesesuaian Komplain dengan Tanggapan	57
Tabel IV.4. Kesigapan dalam merespon komplain	64
Tabel IV.5. Penggunaan Kosakata	68
Tabel IV.6. Tema Pelayanan yang dibicarakan	72
Tabel IV.7. Perbandingan Tema Layanan yang dibahas di Media Sosial	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Teguran Ombudsmasn kepada PDAM Surya Sembada Surabaya	4
Gambar I.2 Komplain Pelanggan kepada PDAM Surya Sembada melalui <i>Facebook</i>	8
Gambar I.3 Komplain Pelanggan kepada PDAM Surya Sembada melalui <i>Twitter</i>	9
Gambar IV.1 Laman Akun <i>Facebook</i> PDAM Surya Sembada	43
Gambar IV.2 Informasi Gangguan Air pada <i>Facebook</i>	44
Gambar IV.3 Informasi Perusahaan pada <i>Facebook</i>	46
Gambar IV.4 Komplain Pelanggan di <i>Facebook</i>	47
Gambar IV.5 Laman Akun <i>Twitter</i> PDAM Surya Sembada	48
Gambar IV.6 Informasi Perusahaan dalam @PDAMSurabaya	49
Gambar IV.7 Komplain Pelanggan di <i>Twitter</i>	50
Gambar IV.8 Logo PDAM Surya Sembada	52
Gambar IV.9 Permasalahan dalam Komplain Pelanggan yang Terjawab	58
Gambar IV.10 Permasalahan dalam Komplain Pelanggan yang Tidak Terjawab.....	59
Gambar IV.11 Komplain Pelanggan dengan Tema Air Keruh	61
Gambar IV.12 Komplain Pelanggan dengan Tema Gangguan Air Mati	62
Gambar IV.13 Komplain Pelanggan dengan Tema Pengaduan Pelanggan	63
Gambar IV.14 Komplain yang Direspon dalam Waktu Sehari di <i>Facebook</i>	65
Gambar IV.15 Komplain yang Direspon dalam Waktu	

Kurang dari Dua Hari di <i>Twitter</i>	66
Gambar IV.16 Penggunaan Kosakata Pemberian Alasan Kepada Pelanggan di <i>Facebook</i>	69
Gambar IV.17 Komplain dengan Meminta Penindaklanjutan	70
Gambar IV.18 Komplain terhadap Sistem Pendistribusian Air	75
Gambar IV.19 Tema Pelayanan terkait Sistem Pengelolaan Pipa ...	76
Gambar IV.20 Pembahasan Komplain terkait Pengelolaan Pipa	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar <i>Coding</i>	83
Lampiran 2 Protokol Pengisian Lembar <i>Coding</i>	83
Lampiran 3 Tabel Coding (Peneliti)	88
Lampiran 4 Tabel Coding (Hakim)	97

ABSTRAK

Betsy Yanuaringati, NRP. 1423014195. PENGELOLAAN KOMPLAIN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA KEPADA PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL.

Penelitian ini melihat pengelolaan komplain PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sebagai perusahaan yang mendapat teguran terbuka oleh Ombudsman RI Jatim dan berfokus pada fenomena penggunaan media sosial sebagai media dalam menyampaikan komplain. Analisis isi digunakan untuk mengetahui gambaran dan karakteristik PDAM Surya Sembada dalam mengelola komplain pelanggan mereka dengan menggunakan indikator kualitas layanan Parasuraman dan Zeithaml. Subjek dalam penelitian ini adalah media sosial PDAM Surya Sembada Surabaya, yaitu *Facebook* dan *Twitter*. Dalam penelitian ini, diketahui pengelolaan komplain pelanggan oleh Humas PDAM Surya Sembada menerapkan sistem yang cepat dalam merespon, namun kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan atau memberikan solusi jenis pelayanan yang pelanggan keluhkan.

Kata Kunci : Pengelolaan Komplain, Humas, Pelanggan, PDAM Surya Sembada Surabaya, Media Sosial, Analisis Isi

ABSTRACT

BETSY YANUARINGATI, NRP. 1423014195. *MANAGEMENT OF COMPLAINT PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA SURABAYA TO CUSTOMERS IN SOCIAL MEDIA.*

This research see the management of PDAM Surya Sembada Surabaya, as companies that got open rebuke by Ombudsman RI Jatim and focuses on the phenomenon of the use of social media as the media in presenting complaint. Content analysis is used to find out the description and characteristics of PDAM Surya Sembada Surabaya in managing complaints of their customers by using quality of service indicators Parasuraman and Zeithaml. The subject in this study is the social media PDAM Surya Sembada Surabaya, Facebook and Twitter. In this study, management of customer complaints by Public Relations of PDAM Surya Sembada Surabaya implement a system of fast in responding, but less responsive in resolving problems or providing solutions to customers.

Keyword : Management of Complaint, Public Relations, Customer, PDAM Surya Sembada Surabaya, content analysis